견본(합성 자료) — ○○시 공공서비스 주민 만족도 조사 결과보고서

Ⅰ. 연구 설계

의뢰 기관이 적는 칸입니다.

1. 연구 목적

의뢰 기관이 적는 칸입니다.

2. 연구 대상

의뢰 기관이 적는 칸입니다.

3. 조사 도구

의뢰 기관이 적는 칸입니다.

4. 분석 방법

의뢰 기관이 적는 칸입니다.

Ⅱ. 분석 결과

1. 응답자 특성

성별은 2개 범주 가운데 '남자'가 가장 많았다(154명, 51.3%; 유효 300명, 결측 0건).

〈표 Ⅱ-1〉 응답자 일반적 특성

변수명	항목	빈도	퍼센트
성별	남자	154	51.3
	여자	146	48.7
연령대	20대	54	18.0
	30대	70	23.3
	40대	64	21.3
	50대	68	22.7
	60대 이상	44	14.7
거주지역	남부	83	27.7
	동부	84	28.0
	북부	46	15.3
	서부	87	29.0
합계		300	100.0

서비스만족1는 3개 범주 가운데 '긍정'이 가장 많았다(145명, 48.3%; 유효 300명, 결측 0건).

〈표 Ⅱ-2〉 서비스 만족도 응답 분포(5점 척도 3구분)

변수명	항목	빈도	퍼센트
서비스만족1	부정	51	17.0
	보통	104	34.7
	긍정	145	48.3
합계		300	100.0

2. 교차분석

유의수준 .05에서 두 변수 간 유의한 관계가 없다($\chi^2(1, N = 300) = 3.25$, $p = .071$).

〈표 Ⅱ-3〉 성별에 따른 이용 경험

성별	없음	있음	합계	χ^2(df), p
남자	59(38.3)	95(61.7)	154(100.0)	
여자	71(48.6)	75(51.4)	146(100.0)	3.250(1), .071
합계	130(43.3)	170(56.7)	300(100.0)	

3. 기술통계

3개 문항의 평균은 3.31~3.77(표준편차 0.67~0.68)였고, 평균이 가장 높은 문항은 재이용의향(3.77), 가장 낮은 문항은 시설만족(3.31)였다.

〈표 Ⅱ-4〉 주요 변수의 기술통계

변수	N	평균	표준편차	최솟값	최댓값
서비스만족	300	3.53	0.67	1.50	5.00
시설만족	300	3.31	0.67	2.00	5.00
재이용의향	300	3.77	0.68	2.00	5.00

4. 집단별 차이

성별에 따라 서비스만족 · 시설만족 · 재이용의향 세 변수 모두 유의한 차이가 없었다.

〈표 Ⅱ-5〉 성별에 따른 만족도 차이

변수	집단	N	평균	표준편차	t	p
서비스만족	남자	154	3.48	0.65	-1.30	.194
	여자	146	3.58	0.68		
시설만족	남자	154	3.28	0.65	-0.78	.435
	여자	146	3.34	0.68		
재이용의향	남자	154	3.79	0.66	0.53	.597
	여자	146	3.74	0.70		

연령대에 따라 서비스만족에 유의한 차이가 있었다(F(4, 295) = 2.49, p = .044).

〈표 Ⅱ-6〉 연령대에 따른 만족도 차이

변수	집단	N	평균	표준편차	F	p	사후
서비스만족	20대(a)	54	3.55	0.73	2.49	.044	b<d
	30대(b)	70	3.35	0.69			
	40대(c)	64	3.50	0.68			
	50대(d)	68	3.66	0.60			
	60대 이상(e)	44	3.66	0.59			
재이용의향	20대(a)	54	3.94	0.69	1.95	.102	-
	30대(b)	70	3.67	0.66			
	40대(c)	64	3.69	0.71			
	50대(d)	68	3.72	0.62			
	60대 이상(e)	44	3.89	0.69			

주: 사후: Tukey HSD · 집단 뒤 글자끼리 견준 유의한 차이 · 「-」= 분산분석이 유의하지 않아 사후검정을 하지 않음 · 「유의한 쌍 없음」= 분산분석은 유의했으나 짝별 비교에서 유의한 쌍이 없음

5. 변수 간 관계

양식의 표 Ⅱ-7(주요 변수 간 상관관계) — 자료 없음(이 자료에 맞는 변수가 없다).

회귀모형은 통계적으로 유의하였다(R² = .34, 수정 R² = .33, F(2, 297) = 75.84, p < .001).

〈표 Ⅱ-7〉 만족도가 재이용 의향에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	표준오차	베타			
(상수)	1.56	0.19		8.36	<.001	
서비스만족	0.50	0.06	.49	8.38	<.001	1.57
시설만족	0.13	0.06	.13	2.17	.031	1.57
R²=.338, 수정R²=.334, F(2, 297)=75.841, p<.001						